



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS

*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos*

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR JUIZ DE DIREITO DA VARA DE FAZENDA
PÚBLICA E DE REGISTROS PÚBLICOS DA COMARCA DE CORUMBÁ/MS.**

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL, por meio deste Órgão de Execução que esta subscreve, no uso de suas atribuições constitucionais e legais, com base nos arts. 127 e 129, da Constituição Federal, nos arts. 1º e 5º da Lei Federal nº 7.347/85 e na Lei Federal n. 8.078/90, nos arts. 25 e segs. da Lei Federal nº 8.625/93, vem perante Vossa Excelência propor a presente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E DE NÃO FAZER E DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS COLETIVOS, com PEDIDO DE LIMINAR

em desfavor de **MENTE ATIVA EDUCAÇÃO CORPORATIVA LTDA - ME**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 18.792.324/00001-75, representada por seus sócios Dulce Silveira de Souza, Carlos Henrique da Silva e Emmanuel Gomes de Castro Galvão, com endereço na Rua América, nº 243, Centro, Corumbá/MS,

pelas seguintes razões de fato e de direito:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos

DOS FATOS

Restou apurado por meio das investigações levadas a efeito no Inquérito Civil Público nº 016/2015, em trâmite nesta 5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá, que a requerida MENTE ATIVA EDUCAÇÃO CORPORATIVA LTDA violou os direitos dos consumidores de Corumbá na medida em que promoveu publicidade enganosa e redigiu contratos de adesão com cláusulas abusivas, fatos esses ocorridos nos anos de 2014 a 2015. Mais ainda, restou apurado que esses fatos não são isolados, ocorreram e ocorrem com frequência nesta comarca de Corumbá, desde o ano de 2014, atingindo toda uma coletividade de consumidores.

A notícia desses atos chegou ao conhecimento do Ministério Público por meio de comunicado do PROCON de Corumbá, através do Ofício nº 148/2015/GAB-PRES/PROCON, ocasião em que foi noticiado que essas ocorrências são constantes na cidade de Corumbá, havendo por parte da empresa Mente Ativa Educação Corporativa Ltda-ME reiterada violação e desrespeito aos direitos dos consumidores. Assim, por entender que a atuação na esfera administrativa não estava solucionando os problemas referentes à empresa requerida, foi o caso remetido ao Ministério Público para conhecimento e providências.

Para ilustrar os fatos de que trata a presente ação, é conveniente registrar as reclamações deduzidas por alguns consumidores:

MARIANA ROLON SERRA (data da reclamação:
18/06/2015)

“A reclamante recebeu uma ligação da empresa Mente Ativa oferecendo um curso de graça. Bolsa integral. A empresa alegou ter conseguido seu telefone com uma conhecida.

A empresa informou pelo telefone à reclamante que para conseguir a bolsa integral ela precisaria passar por três etapas de entrevista, quais sejam:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos

1. *Conhecimento pessoal;*
2. *Se ela responde por ela mesma;*
3. *Fornecer 20 (vinte) telefones de pessoas do seu contato.*

A empresa deu três opções de curso, tendo a reclamante escolhido o curso de “Gestão de Empresas”.

Ainda por telefone, a empresa pediu que a reclamante fosse à empresa para conversar e que já levasse seus documentos pessoais.

Chegando à empresa, ela passou pelas fases. Quando alegou que não teria todos os 20 contatos telefônicos, a Joyce, funcionária da Mente Ativa que a abordou, inclusive por telefone, insistiu para que ela fizesse um esforço e fornecesse todos esses contatos, do contrário não teria a bolsa integral. Assim, a reclamante forneceu os 20 telefones.

Após isso, a Joyce informou que ela só teria o curso de graça, sem custos, se algum desses contatos fornecidos contratasse os serviços da Mente Ativa. Se isso ocorresse, a reclamante seria contemplada com a bolsa anteriormente oferecida.

Assim, a Joyce perguntou reclamante até quanto ela conseguiria pagar pelo curso escolhido por mês e a mesma informou que poderia pagar até R\$ 100,00 (cem reais) porque estava desempregada e outros detalhes.

Então o curso oferecido com a bolsa, por telefone, passou a custar R\$ 140,00 (cento e quarenta reais) por 24 (vinte e quatro) meses. A reclamante assinou o contrato em 12/06/2015.

Que ao chegar em casa ela refletiu e viu que não valia a pena pagar o valor ofertado durante 24 meses sendo o curso apenas uma vez por semana e porque se encontra em situação difícil e desempregada. Foi à empresa cancelar o contrato porque estava ainda no prazo de 7 (sete) dias, conforme cláusula 5ª do contrato. Entretanto a mesma foi cobrada por uma taxa



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos

administrativa no valor de R\$ 30,00 (trinta reais) (...) pediu que fosse perdoada da obrigação. Não obteve sucesso. Então agendou na empresa que fosse realizado o pagamento na sexta-feira dia 19/06/2015.

Com medo da empresa alegar a não observância do prazo de 7 (sete) dias e lhe cobrar a multa rescisória, a mesma procurou o PROCON para se certificar de seus direitos, porque se sentiu enganada (...).” – (f. 18)

VANILDA GONÇALVES DE MOURA RIBEIRO (data de reclamação: 06.04.2015)

“A consumidora relata que seu filho Oseas de Moura Ribeiro recebeu uma ligação da instituição supra citada MENTE ATIVA, informando que o mesmo teria ganhado uma bolsa de dois cursos, logo a mesma ao realizar a matrícula teve que pagar o valor de R\$ 129,00 referente a apostila e 24 parcelas de R\$ 109,00.

Ainda ressalta a consumidora que por motivos pessoais seu filho não poderia mais cursar na instituição.

Diante disso a mesma solicitou cancelamento, em que foi informada que teria que efetuar o pagamento da quebra de contrato no valor de R\$ 250,00, porém a mesma afirma não ter este valor (...).” – (f. 21)

ROSANGELA MONTEIRO DE SOUZA (data da reclamação: 01.09.2014)

“A consumidora relata que recebeu uma ligação em que lhe foi oferecido um curso gratuito, entretanto ao ir até o local para fazer a matrícula foi informada que o curso gratuito só iria ser iniciado após o começo de um curso que teria um custo e que a consumidora teria que esperar. Todavia no outro dia a



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos

consumidora insatisfeita com a propaganda enganosa que lhe fizeram ligou para ser efetuado o cancelamento dentro do prazo de 7 dias, como a consumidora não poderia estar indo ela perguntou se poderia outra pessoa em seu lugar para efetuar o cancelamento e foi informada que sim, outra pessoa poderia ir em seu lugar, todavia ao chegar no local o representante disse que só a consumidora que assinou o contrato poderia efetuar o cancelamento. Entretanto durante esse período, foi vencido o prazo de 7 dias para o cancelamento sem multa como consta no contrato, todavia a empresa esta lhe cobrando a multa alegando a consumidora ter pedido o cancelamento após o prazo de 7 dias.

Diante dos fatos a consumidora pleiteia a isenção do pagamento da multa, pela propaganda enganosa e a falta de informação dos atendentes para com a consumidora.” (f. 35)

AIDA MORENO (data da reclamação: 10.06.2015)

“A consumidora relata que sua filha Francilene Carolina Moreno Arguelho aos sair da escola, foi abordada por funcionárias da instituição supracitada MENTE ATIVA, informando que a mesma teria ganho uma bolsa para realizar um curso.

No entanto, a consumidora, ao realizar a matrícula, recebeu o carnê das prestações no valor de R\$ 140,00, porem questionou no exato momento que não teria condições financeiro para efetuar o pagamento e solicitou o cancelamento do contrato, mas foi informada que teria que pagar uma taxa de quebra de contrato, no valor de R\$ 380,00.” (f. 38)

MARIA AUXILIADORA DA SILVA (data da reclamação:
06.07.2015)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos

“A consumidora relata que, o seu neto ganhou um curso gratuito, da empresa supracitada, quando o atendente perguntou que curso o aluno desejaria cursar o consumidor e sua mãe achou que ele se referia ao curso gratuito, mas não era pois foi apresentado um contrato, de um curso de informática em 24 vezes de R\$ 140,00 (cento e quarenta reais) isso ocorreu no dia 02 de junho de 2015. Ocorre a consumidora responsável, pois o aluno é menor, a responsável voltou ao estabelecimento dentro dos sete dias (Clausula 5ª Deiscência) informou sua desistência, e foi informada que deveria efetuar o pagamento de R\$ 140,00 (cento e quarenta reais) em duas parcelas de R\$ 70,00 (setenta reais) porém a clausula 5ª conforme anexo informa que caso haja desistência em sete dias, deverá ser pago o valor de R\$ 30,00 (trinta reais)- (...)” – (f. 94)

ANA MARIA DE ARRUDA LOBO (data da reclamação: 27.07.2015)

“A consumidora relata que recebeu uma ligação da empresa supracitada, oferecendo curso gratuito de informática.

No ato da matrícula a consumidora informou à atendente que poderia realizar o curso apenas aos sábados, porém foi apresentado um contrato de um curso de informática em 24 parcelas de R\$ 130,0 (cento e trinta reais).

Ocorre que a empresa entrou em contato, para informar que não tinha horário disponível aos sábados, logo a mesma solicitou o cancelamento do curso.

Novamente entraram em contato, informando que havia vaga disponível no dia solicitado, entretanto ao retornar na empresa, foi informada que não havia ainda vaga disponível.

Ressalta ainda que após 3 meses a empresa entrou em contato com a consumidora para comunicar sobre a multa contratual,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos

todavia a mesma questiona, pois não usufrui dos serviços (...)
– (f. 98)

GLAUCILENE GAMARRA PEREIRA (data da reclamação:
03.08.2015)

“A consumidora relata que recebeu uma ligação da empresa supracitada informando-a que tinha ganho um curso gratuito.

Ocorre que no dia 26.06.15 a mesma interessada, procurou a empresa para realizar o curso de Gestão Empresarial, logo foi apresentado um contrato total de 24 parcelas de R\$ 140,00.

Porém a consumidora afirma que no mesmo dia na parte da tarde, entrou em contato com a empresa solicitando o cancelamento do curso, após analisar o valor total das parcelas.

Ressalta que veio a receber uma notificação referente ao débito em aberto juntamente com a empresa no valor de R\$ 140,00 e solicitando que a mesma entrasse em contato.

A consumidora procurou a instituição e foi informada que teria que efetuar o pagamento da multa contratual no valor aproximado de R\$ 360,00 mas questiona a mesma, pois não usufrui do serviço e no mesmo dia solicitou o cancelamento.” (f. 103)

DAYANA CRISTINA DE ANDRADE (data da reclamação:
19.08.2015)

“A consumidora relata que recebeu uma ligação da empresa supracitada, oferecendo curso gratuito.

No ato da matrícula a consumidora escolheu o curso de Inglês e Espanhol e informou para o atendente que poderia realizar o curso apenas aos sábados.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos

Logo foi apresentado um contrato de 24 parcelas de R\$ 140,00 (cento e quarenta reais).

Ocorre que após assinar o contrato, foi informada de que não havia turma disponível e no prazo de uma semana o curso iniciara-se.

Ressalta ainda que a atendente solicitou 2 (dois) números de contato para a consumidora em caso de emergência, pois a mesma se encontra grávida.

Porém a empresa entrou em contato constantemente com o seu esposo e sua avó para solicitar o pagamento da primeira parcela, mas a consumidora questiona, pois não usufrui do serviço.

Ao procurar a empresa, para solicitar esclarecimentos e o cancelamento do serviço, foi informada que teria que efetuar o pagamento da multa contratual no valor de R\$ 400,00.” (f. 111)

JOSÉ UBIRATAN FONSECA DE BRITO FILHO (data da reclamação: 07.07.2015)

“O consumidor relata que contratou o serviço da empresa em abril/2015, ocorre que no outro dia foi até a empresa e solicitou o cancelamento.

Foi informado que para que não fosse cobrado a quebra do contrato, a primeira parcela deveria ser paga no valor de R\$ 140,00.

O consumidor não concorda em realizar o pagamento, uma vez que não foi em nenhuma aula e solicitou o cancelamento dentro de sete dias (...).”- (f.128)

Além dessas reclamações registradas no PROCON, consta dos autos do Inquérito Civil Público notícias veiculadas pela imprensa local destacando a



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos*

insatisfação dos consumidores em relação à publicidade enganosa promovida pela empresa *Mente Ativa Educação Corporativa Ltda*, casos que se repetem com essa mesma forma de atuar da requerida.

De outro lado, verifica-se que as cláusulas do contrato de adesão da empresa requerida (que dizem respeito à desistência e à rescisão)¹ são **visivelmente abusivas**, na medida em que impedem que o contratante seja ressarcido integralmente dos valores eventualmente pagos, em caso de desistência no prazo de até sete dias após a assinatura do contrato. Além disso, dificultam muito a rescisão contratual, impõem exigências abusivas e cobranças indevidas do consumidor que deseja encerrar o contrato. Ademais, as cláusulas não têm nenhum destaque, a despeito de restringir direitos dos consumidores e lhes impor ônus, estando “escondida” em meio às miúdas letras do contrato padrão, o que dificulta que o consumidor tenha conhecimento pleno do que está assinando.

Resta evidenciado, assim, que a Requerida mantém comportamento danoso aos seus consumidores, promovendo publicidade enganosa e celebrando contratos com cláusulas abusivas que, portanto, são nulas de pleno direito, conforme se passa a expor:

DO DIREITO

1 – Da aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/90.

O constituinte de 1988 fez inserir no texto da Carta Magna, no capítulo reservado aos direitos fundamentais do homem, em seu art. 5º, XXXII, **o dever do Estado de promover a defesa do consumidor**, direito fundamental esse que foi regulamentando pela Lei Federal n.º. 8.078/90, o Código de Defesa do Consumidor.

¹ Obs: Cláusula 5ª, no caso dos contratos celebrados em 2015, e cláusula 4ª naqueles firmados no ano de 2014.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos

Tal Código *“estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos do art. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias”*, consoante disposto no art. 1º.

Nessa vertente, vê-se que o intuito do legislador infraconstitucional não se redundou apenas ao consumidor, mas também ao interesse social, inclusive amparando a pessoa jurídica, já que este é o princípio norteador dos atuais tempos, bem como embaixador de nossa Carta Magna.

No caso em testilha, ocorre indubitavelmente relação de consumo, pois os adquirentes dos serviços de educação são perfeitamente enquadrados na condição de consumidores finais, sendo a requerida considerada como fornecedora dos serviços de educação.

A Legislação Consumerista, conceitua de forma clara o binômio consumidor/fornecedor, não pairando dúvidas a respeito da aplicabilidade desta *in casu*:

“Art. 2º. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final.”

“Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§1º. (omissis)

§ 2º. Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza



bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.”

Logo, inconteste a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor para o caso em análise, devendo ser aplicadas suas regras e princípios, visando à defesa dos direitos transindividuais dos usuários dos serviços da requerida.

2 – Da violação dos preceitos do Código de Defesa do Consumidor - PUBLICIDADE ENGANOSA

Nas relações de consumo deve ser observado o princípio do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor estabelecido no artigo 4º, inciso I, do CDC. Da mesma forma, deve ser considerada a disposição constante no art. 6º, inciso IV, do mesmo diploma legal, que prevê entre os direitos básicos do consumidor “*a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços*”.

Conforme observado por Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin², “*o legislador, reconhecendo a complexidade e dinamismo da matéria, preferiu conceituar de maneira larga o que seja publicidade enganosa. Fica, de qualquer modo, como fundamento de sua proibição, o reconhecimento de que o consumidor tem o direito – de ordem pública – a não ser enganado, direito este agora adotado pelo direito brasileiro*”.

O artigo 37 do CDC, que proíbe a publicidade enganosa e abusiva, tanto pela forma comissiva quanto pela omissão, dispõe que:

"Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

² “Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto”, Ed. Forense Universitária, 2001, p. 288.”



Parágrafo 1º- É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços."

Com base no CDC, portanto, deduz-se que a publicidade lícita deverá ser veraz, precisa e capaz de informar da forma mais completa possível, não devendo induzir o consumidor em erro, como é o caso da publicidade tratada na presente ação coletiva.

Nesse sentido, novamente oportuna a lição de Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin³:

"(...) Na publicidade enganosa por comissão, o fornecedor afirma algo capaz de induzir o consumidor em erro, ou seja, o fornecedor afirma algo capaz de induzir o consumidor em erro, ou seja, diz algo que não é. A publicidade enganosa comissiva decorre de um informar positivo que não corresponde à realidade do produto ou serviço. Afirma-se aquilo que não é."

Mais adiante, prossegue⁴:

"Enquanto na publicidade enganosa comissiva qualquer dado ou produto do serviço presta-se para induzir o consumidor em erro, na publicidade enganosa por omissão só a ausência de dados essenciais é reprimida. ...Assim, nos termos da lei e nos

³“ op. cit., pp. 289 e 294.”

⁴“op. Cit., p. 297.”



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos

passos do Direito Comparado, só aquelas informações essenciais são obrigatórias. Por essenciais entendam-se as informações que têm o condão de levar o consumidor a adquirir o produto ou serviço...O fundamental aqui é que a parcela omitida tenha o condão de influenciar a decisão do consumidor.” – grifado

No caso dos autos, identifica-se, dentro da classificação feita pelo citado autor, a forma comissiva, pelo fato da empresa *Mente Ativa* ter divulgado informações inverídicas acerca de sua real oferta.

A publicidade comercial constitui-se em meio para estimular o consumo de bens e serviços, sendo a sua influência no comportamento das pessoas inquestionável. Nos termos do CDC, para uma publicidade ser enganosa basta a **potencialidade de induzir o consumidor em erro**, não sendo necessário que algum consumidor tenha sido efetivamente iludido.

É o que ensina Adalberto Paqualotto⁵:

"A capacidade de indução em erro significa a potencialidade lesiva da mensagem publicitária. É um dado de aferição objetiva, afastado de qualquer consideração de inexistência de má-fé do anunciante. Essa alegação é irrelevante, porque não há lugar para o elemento subjetivo. A ilicitude existe, ainda que não haja a intenção de enganar".

Pelo que se depreende do texto legal, o traço da enganosidade da publicidade é determinado não só pela eventual falsidade daquilo que nela se afirma, mas por qualquer outro modo que se mostre potencialmente eficiente no sentido de

⁵ Os Efeitos Obrigacionais da Publicidade no Código de Defesa do Consumidor”, São Paulo, Ed. Revista dos Tribunais, 1997, p. 121



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos*

induzir o consumidor em erro. Ao se avaliar a legalidade dessa publicidade, afóra de outros aspectos, é preciso considerar que pode ser enganosa por omitir informações relevantes, e em razão de seu contexto, pela impressão que gera.

No presente caso observou-se que a requerida, de um modo nada ético, na tentativa de captar clientes, efetuava ligações às pessoas e dizia a elas que teriam sido beneficiadas com uma bolsa integral - **curso gratuito**. Ocorre que, ao se dirigirem ao prédio da empresa, os potenciais consumidores acabavam sendo ludibriados pela demandada, que passava a exigir daquela pessoa, como condição da gratuidade do curso, que lhes fornecessem vinte contatos telefônicos. Ao fornecerem tais números, e pensando então que já seriam beneficiadas com o curso gratuito, as pessoas eram surpreendidas pela nova informação de que a “bolsa” só seria concedida caso algum contato fornecido pelo consumidor contratasse os serviços da *Mente Ativa*. Ademais, quando não eram obrigados/coagidos a fornecerem vários números telefônicos, o consumidor, mesmo tendo recebido a informação de que teria sido beneficiado com uma bolsa, passava a ser cobrado pelo curso (a exemplo do que aconteceu com a senhora Marianna Rolon Serra, f. 18, Vanilda Gonçalves de Moura, f. 21, Rosangela Monteiro de Souza, f. 35 e Aida Moreno, f. 38, Maria Auxiliadora da Silva, f. 94, Ana Maria de Arruda Lobo, f. 98, Glaucilene Gamarra Pereira, f. 103, Dayana Cristina de Andrade, f. 111).

Trata-se, sem dúvida, de propaganda enganosa, que, falseando a verdade dos fatos com o intuito de angariar clientela sob o título de ‘bolsa gratuita’, pretende, na verdade, levar o consumidor a contratar coisa diversa da anunciada; a indução em erro salta aos olhos, tipificando a hipótese descrita no § 1º do art.37 do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, os documentos remetidos pelo PRONCON ainda deixam transparecer que o alvo principal das investidas da empresa requerida nessas propagandas enganosas são crianças e adolescentes, que são abordadas em



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos*

saída da escola ou via telefone, e induzidas a comparecerem na sede da empresa com seus responsáveis para contratação de cursos.

Toda essa conduta ludibriante contraria o artigo 39 da Lei nº8.078/90 e ofende os princípios da boa-fé, lealdade e equidade previstos no Código de Defesa do Consumidor. Ademais, desrespeita o anterior e o novo Código Civil e configura o crime descrito no art. 7º, VII, da Lei nº 8.137/90.

Práticas como essa desvirtuam a publicidade de sua função atrativa e informativa para transformá-la numa ferramenta para ludibriar a boa-fé dos consumidores, estabelecendo a desconfiança em detrimento dos princípios que devem nortear as relações de consumo.

Ademais, há de se destacar que os fatos narrados atingiram não apenas os consumidores que efetuaram reclamação ao PROCON as todos aqueles que poderão vir a contratar os serviços da demandada, já que provado nos autos que a requerida faz da publicidade enganosa seu modo corriqueiro de agir e de captar clientes⁶.

Não se pode esquecer que muitas pessoas lesadas sequer reclamaram ou ajuizaram ações individuais, e que as empresas, justamente por tal razão, acabam considerando mais vantajoso indenizar os poucos consumidores que vão em busca de seus direitos do que adequar suas práticas comerciais aos ditames insculpidos na legislação consumerista⁷.

⁶ *Sobre a quantidade de pessoas lesadas e sua correlação com o número de pessoas que efetivamente comparecem em órgãos públicos ou em juízo para defenderem seus direitos, o exemplo referido por Luis Daniel Pereira Cintra é muito interessante: “Consoante estudos realizados nos Estados Unidos da América, para cada 26 clientes apenas um faz reclamação formal...” (Revista de Direito do Consumidor nº8, p. 118)*

⁷ *Adroaldo Furtado Fabrício⁷ que, com o brilhantismo que lhe é peculiar, assim aborda o assunto:*

“(...) Há, mais, a imensa dificuldade de acesso individual dos lesados, em regra pobres, humildes e desinformados, aos órgãos jurisdicionais. E, mesmo para os que superem essas limitações e cheguem a



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos*

O conteúdo das reclamações juntadas ao expediente é suficiente para resumir todo o objeto investigado no Inquérito Civil Público nº 016/2015, permitindo, inclusive, que se avalie a extensão dos danos morais causados aos consumidores.

Disso resulta ser indevida a cobrança que vem sendo realizada pela MENTE ATIVA em relação aos consumidores que foram ludibriados com a falsa informação de que haviam sido beneficiados com uma “bolsa de estudos”.

Por todos esses motivos, impõe-se a correção da linha de conduta adotada pela demandada, devendo a empresa ser compelida judicialmente a prestar obediência, de forma integral, à legislação protetiva do consumidor.

3 – Da necessidade de adequação da cláusula⁸ referente à “desistência” e da “rescisão” da Contração da Prestação de Serviços

Segundo disposição do art. 54, §§ 3º e 4º, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, as cláusulas dos contratos de adesão que implicarem limitação de direito do consumidor, além de escritas em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, devem ser **redigidas com destaque**, permitindo sua imediata e fácil compreensão. *In verbis*:

colocar à face do juiz a sua queixa, resta a monumental e desanimadora diferença de forças, meios e recursos que separa o litigante eventual do habitual. (...)”

⁸ Obs: a cláusula 5ª nos contratos celebrados no ano de 2015, e a cláusula 4ª naqueles firmados no ano de 2014.



“Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

§ 3º. Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.

§ 4º. As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas em destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.” – grifou-se

O Código de Defesa do Consumidor é norma principiológica que confere, dentre outros dispositivos, nos arts. 4º, incs. I e III, 6º, inc. IV, e 39, incs. IV e V, especial destaque à boa-fé objetiva dos sujeitos da relação de consumo. A boa-fé objetiva – hoje, também, expressamente consagrada no Código Civil, art. 422⁹ - significa a exigência de conduta transparente e leal que observe os deveres de informação, cuidado, aviso, esclarecimento. O fornecedor deve, em função do princípio da boa-fé objetiva, atender as legítimas expectativas e interesses do consumidor.

As cláusulas inseridas nos instrumentos contratuais que violam a expectativa de estabilidade da relação contratual *são nulas de pleno direito*. O art. 51 do CDC é expresso nesse sentido:

⁹“Os contraentes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.”



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos

"Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

(...)

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

(...)

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

(...)

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vontade que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

(...)."

No caso dos autos, o contrato de adesão da empresa requerida tem o seguinte teor:

(vide página seguinte)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos



Form containing contract details: Titular: Marianna Rolon Serra, CPF: 03004689190, RG: 52488765, Nasc: 04/05/90, Celular: 99009017, Endereço: Praxiteado nº 16, Cidade: Corumbá, CEP: 793100-80, E-mail: marianna.serra@hotmail.com

CONDIÇÕES GERAIS

- 1ª - O CONTRATANTE, pela importância estipulada no quadro preambular, contrata nossos serviços, para ministrá-los o curso(s) grafado(s) também no quadro perambular.
2ª - O CONTRATANTE reserva uma vaga no curso(s) grafado(s) que, exclusivamente só poderá ser ofertado para o ALUNO indicado, ministrado em dependência do CONTRATADO, em TURMA e HORÁRIO de acordo com a disponibilidade do CONTRATADO.
3ª - O CONTRATADO reserva o direito de alterar a data do início desta turma em até 30 dias se, na data de início prevista neste contrato, o número de alunos inscritos for inferior a 10 (dez).
4ª - Exceto a primeira parcela na qual fica o Contratante obrigado a efetuar o pagamento no ato da matrícula, as demais fica a seu critério optar por pagar todo dia 05, 10, 15 ou 20 subsequentes de cada mês.
5ª - DESISTÊNCIA - O aluno poderá desistir do presente contrato no prazo de 7 (sete) dias a contar de sua assinatura e os valores eventualmente pagos não serão ressarcidos por aula e solidificação ou entrega do Material Didático. A desistência dentro desse prazo apenas isenta o aluno da multa contratual conforme explicado na 5ª cláusula do Contrato. No caso de não pagamento da primeira parcela no ato da matrícula fica ainda o CONTRATANTE obrigado a pagar a Taxa Administrativa no valor de R\$30,00 no caso de desistência dentro desse período pelos motivos acima citados.
6ª - Após este prazo o Contrato poderá ser reiniciado por iniciativa do CONTRATANTE, devendo comunicar a CONTRATADA na forma escrita em formulário padrão que deverá ser solicitado no setor de gestão de contrato e protocolado em duas vias com antecedência de no mínimo 30 (trinta dias). Devendo o mesmo estar em dia com suas parcelas e tendo plena ciência do pagamento de 10% das parcelas vencidas do contrato a título de cláusula penal conforme o Código Civil (art.408 e sgs) e a Lei 8.078 de 11.09.90 do Código de Defesa do Consumidor.
7ª - Para se efetuar tal cancelamento o contratante deverá agendar um horário pessoalmente ou por telefone para ser atendido sempre na segunda-feira das 10h às 16h, MARCADO.
8ª - Caso o CONTRATANTE queira cancelar o contrato antes de fazer as aulas o mesmo tem plena ciência e de acordo em pagar ao CONTRATADO a primeira parcela referente à reserva da vaga, que não ocorrerá ressarcimento, para custear despesas administrativas, comerciais, material didático, impostos e encargos gerados por esta.
9ª - O não pagamento da parcela no vencimento sujeitará o CONTRATANTE à multa de 2% e juros de 0,3% ao dia; e caso não haja rescisão contratual o CONTRATADO poderá emitir duplicatas, letras de câmbio, registrar nos órgãos SERASA, SPC e utilizar todos os meios legais para cobrar e receber as dívidas contratuais, acrescidas de honorários advocatícios.
10ª - O material pedagógico será cobrado de acordo com o curso escolhido pelo aluno. Os livros referentes aos treinamentos serão entregues em até 30 dias após assinatura do contrato.
11ª - O aluno inscrito no curso(s) escolhido(s) no quadro preambular receberá um único certificado de conclusão desde que obtenha média final de 7,0 pontos e ter frequentado pelo menos 75% em cada módulo, esta é uma certificação de curso livre profissionalizante para todos os níveis de escolaridade, prevista pelo Decreto 5.154, de 23/07/2004.
12ª - Ocorrência de cobrança de taxas administrativas, em caso de 2ª via, truncamento financeiro e de aula, documentos em gerais, os valores correspondentes ficarão visivelmente e previamente a disposição na recepção.
13ª - Estou ciente das cláusulas acima após leitura juntamente com as testemunhas.
14ª - Fica eleito o Foro da Comarca de Corumbá para dirimir quaisquer dúvidas oriundas deste contrato, dado e passado nas dependências físicas do estabelecimento e assinado em 2 (duas) vias de igual teor.

Corumbá 12 de Junho de 2015.

Contratante: Marianna R. Serra

Contratada: Joyce Duarte

Testemunha: RG:

Testemunha: RG:

Form containing student details: Aluno: Marianna Rolon Serra, Nasc: 04/05/90, Celular: 9976-8763 - (Rumbado) - Priscila, 9856-9391 - (Rumbado) - Juliana

Como se vê, a cláusula 5ª do Contrato de Adesão tem a seguinte redação, sem qualquer destaque das demais, a despeito de tratar de restrição aos direitos dos consumidores:

10 Obs: Nos contratos firmados no ano de 2014, a cláusula 4ª é que trata da DESISTÊNCIA.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS

*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos*

5ª DESISTENCIA – O aluno poderá desistir do presente contrato no prazo de 7 (sete) dias a contar de sua assinatura e os valores eventualmente pagos não serão ressarcidos por tratarem-se de valores decorrentes de despesas Administrativas e Comerciais com gastos de Impressão de Boletos, tempo de atendimento do funcionário, reserva de vaga em sala de aula e solicitação ou entrega do Material Didático. No caso do não pagamento da primeira parcela no ato da matrícula fica ainda o CONTRATANTE obrigado a pagar Taxa Administrativa no valor de R\$ 30,00 no caso de desistência dentro desse período pelos motivos acima citados.

Essa cláusula é nitidamente abusiva já que nada justifica a retenção do dinheiro do consumidor se há desistência do acordado dentro do prazo de sete dias da assinatura do contrato, havendo nítido locupletamento ilícito da empresa requerida ao reter os valores pagos adiantados pelo consumidor ou exigir o pagamento da quantia de R\$ 30,00 de taxa administrativa. Essa cláusula viola o equilíbrio contratual a equidade e a boa-fé, sendo nula da forma como redigida.

Assim, necessária a adequação da cláusula que trata da “desistência” (a cláusula 5ª nos contratos celebrados no ano de 2015, e a cláusula 4ª naqueles firmados no ano de 2014) a fim de que seja assegurado aos consumidores o direito de restituição integral dos valores pagos pelos mesmos em caso de se abdicar do curso no prazo de 7 (sete) dias após a assinatura do contrato, excluindo-se, ainda, a exigência de pagamento do valor de R\$ 30,00 de taxa administrativa, bem como determinando-se que a redação dessa cláusula seja posta em destaque, na forma do artigo 54 do CDC, com no mínimo o dobro do tamanho da letra em relação ao restante do texto, e sublinhadas. Sugere-se o seguinte teor da nova redação da cláusula:

“Cláusula 5ª. DESISTÊNCIA – O aluno poderá desistir do presente contrato no prazo de 7 (sete) dias a contar da assinatura, sem qualquer custo ou ônus.

§ 1º. Os valores pagos antecipadamente serão restituídos integralmente, no prazo máximo de 10 dias, ressaltando-se o custo do material didático efetivamente entregue ao aluno.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos*

A Cláusula 6ª do Contrato de Adesão acima copiado na íntegra, que trata da “**rescisão**” do contrato, também se mostra abusiva, já que ela fixa uma cláusula penal consistente no pagamento de 10% do valor do contrato em favor da empresa requerida, em caso de desistência a qualquer tempo do curso contratado.

Ora, nada justifica essa cláusula e ela configura também nítido locupletamento ilícito da empresa requerida. Se o consumidor desistir do curso contratado depois dos sete dias iniciais previstos para arrependimento, não importa em que período do contrato, deve pagar apenas pelo tempo efetivamente cursado, não havendo qualquer justificativa razoável que imponha em favor da empresa o recebimento de valor a maior do que o serviço que ela efetivamente prestar. Essa cláusula viola o equilíbrio contratual a equidade e a boa-fé, sendo nula da forma como redigida.

Também se mostram abusivos os parágrafos primeiro, segundo, terceiro e quarto da cláusula da rescisão (6ª nos contratos de 2015 e 5ª nos contratos de 2014).

Todas essas cláusulas restringem e dificultam o direito do consumidor rescindir o contrato na medida em que: a) exigem a presença pessoal do consumidor na secretaria da empresa; b) mediante agendamento prévio; c) cujo atendimento se dará dia e horário muito restrito, apenas na segunda-feira, das 10h às 16h; d) abusa na exigência de documentação (cópia original do contrato assinado); e) exige a comprovação original quitação dos débitos referentes ao contrato (impedindo a rescisão se o consumidor estiver com atraso nos pagamentos, claramente abusivo); f) exige o pagamento da primeira mensalidade/parcela, ainda que não tenha sido prestado o serviço e nenhuma aula tenha sido fornecida; g) não aceita a rescisão do contrato por nenhum outro meio como carta, requerimento escrito, fax, e-mail, telegrama ou telefone.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos*

Como se verifica da leitura dessa cláusula de rescisão e seus parágrafos do Contrato de Adesão, é praticamente impossível ao consumidor, uma vez que assinou o contrato com a requerida para prestação dos serviços (cursos), a rescisão do que foi pactuado, tão leoninas as disposições. Para tanto é necessário conseguir agendamento de horário, que se restringe às segundas-feiras, das 10 às 16 horas, comparecer pessoalmente na secretaria, levar os documentos originais do contrato, comprovar a quitação de todas as mensalidades, não ter débito pendente, pagar pelo menos uma parcela/mensalidade, ainda que não tenha cursado uma aula sequer. Não permite a rescisão pelos demais meios em direito admitidos, que não seja a presença do consumidor no estabelecimento.

Mas isso só não basta. Ao comparecer na secretaria o consumidor tem que praticamente implorar pela rescisão contratual, já que a empresa requerida tenta de todas as formas demovê-lo da ideia, oferecendo possibilidade de recontratação, modificação de cursos, de valores de mensalidade, insistindo para que continue cursando por horas, enfim, conseguir rescindir o contrato é um verdadeiro martírio.

Essa conduta é altamente reprovável, atenta contra os mais basilares princípios da defesa do consumidor, viola a boa-fé objetiva, impõe obrigações abusivas e injustificadas ao consumidor, restringe seu direito de rescindir o contrato que não quer mais manter de maneira fácil e acessiva, cobra valores indevidos e abusivos, expõe o consumidor a situação vexatória, já que o obriga a comprovar a adimplência do contrato para “permitir” que o mesmo se veja livre da empresa requerida.

Em resumo. A cláusula é leonina e nula.

Necessário, portanto, provimento judicial adequando a cláusula que trata da “rescisão” do contrato de adesão (a cláusula 6ª nos contratos celebrados no ano de 2015, e a cláusula 5ª naqueles firmados no ano de 2014) nos seguintes termos:



“Clausula 6ª. A qualquer tempo o contrato poderá ser rescindido.

§ 1º A rescisão se dará, incontinenti, pela simples manifestação de vontade do contratante, por qualquer forma e meio em direito admitido, via e-mail, faz, telegrama, telefone, carta, requerimento assinado ou pessoalmente na secretaria da empresa, independentemente de agendamento de horário, em qualquer dia e horário da semana.

§ 2º. A existência de débito em atraso não obstará a rescisão do contrato, e a cobrança se dará pelos meios em direito admitidos.

§ 3º Somente será cobrado o serviço efetivamente prestado, o material didático efetivamente entregue e as aulas efetivamente oferecidas.

4 - INTERESSES TUTELADOS - INDENIZAÇÃO PELO DANO MORAL COLETIVO:

Os direitos e interesses tutelados nesta ação coletiva também estão definidos no art. 81 do CDC. O objetivo da presente ação é a condenação da demandada às obrigações de fazer, não fazer e de indenizar, por violação das normas do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), atingindo direitos coletivos *stricto sensu* e individuais homogêneos já violados, bem como a prevenção de danos aos interesses e direitos difusos dos consumidores.

A exigência legal da reparação à lesão desses direitos e interesses também está prevista no art. 6º, inc. VI, do CDC, que estabelece:



“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

*VI – a efetiva prevenção e **reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos**”.*

Invocando novamente a lei da ação civil pública, legislação que, conjuntamente com o CDC, forma o microsistema de proteção e defesa do consumidor também prevê a responsabilização pelos danos difusos patrimoniais e morais causados aos consumidores no seu art. 1º:

“Art. 1º Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados:

(...)

II – ao consumidor;”

Para se ter uma real compreensão das normas da defesa dos consumidores em demandas desta natureza é fundamental o afastamento da dogmática do Código de Processo Civil, fixando-se nas novas normas que compõem o mencionado microsistema de defesa do consumidor, composto pelo Código de Defesa do Consumidor e pela Lei nº 7.347/85, que apresenta uma nova realidade no âmbito do direito processual e material.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos*

O CDC trata das questões ligadas ao consumo de massa, baseado em normas de ordem pública e interesse social, tendo como premissa a hipossuficiência e vulnerabilidade do consumidor.

Para melhor se compreender a natureza do pedido de indenização pelos danos difusos e coletivos (indenização revertida ao Fundo de que trata o art. 13 de Lei nº 7.347/85) pode-se utilizar, como exemplo, o meio ambiente, pois facilmente se pode observar com os sentidos a contaminação de um rio por um vazamento de petróleo. O dano difuso ou coletivo aos consumidores, ao revés, não pode ser apreendido pelos sentidos, pois o objeto do direito lesado é um fato ou valor social incorpóreo. O direito em si mesmo, neste caso, só pode ser compreendido abstratamente, pela observação de fenômenos sociais.

A lesão causada pelas práticas comerciais abusivas da empresa **MENTE ATIVA** é representada pela quebra da confiança e transparência que deve imperar nas relações de consumo. As legítimas expectativas dos consumidores não podem restar frustradas e, quando o forem, deverá o fornecedor reparar o dano.

Destarte, a lei ao eleger como um direito a circunstância de todos os membros da coletividade viverem em harmonia e transparência em suas relações de consumo, na verdade ela está procurando proteger todos os membros dessa coletividade para que eles não venham, através da atuação dos fornecedores de produtos e serviços, a formular um juízo mental errôneo acerca da realidade desse produto ou serviço.

A lesão aos direitos e interesses difusos ou coletivos, portanto, atinge diretamente as convicções, confiança e impressões subjetivas de um número indeterminável de pessoas, ou seja, é representado pelo **dano moral coletivo**, expressamente previsto no art. 6º, inc. VI, do CDC.



A figura do dano moral coletivo foi magistralmente tratada por André de Carvalho Ramos no artigo “*A Ação Civil Pública e o Dano Moral Coletivo*”¹¹, do qual foram extraídos os seguintes trechos:

“Com a aceitação da reparabilidade do dano moral, verifica-se a possibilidade de sua extensão ao campo dos chamados interesses difusos e coletivos.

(...)

Tal entendimento dos Tribunais com relação às pessoas jurídicas é o primeiro passo para que se aceite a reparabilidade do dano moral em face de uma coletividade, que, apesar de ente despersonalizado, possui valores morais e um patrimônio ideal que merece proteção.

(...)

O ponto-chave para a aceitação do chamado dano moral coletivo está na ampliação de seu conceito, deixando de ser o dano moral um equivalente da dor psíquica, que seria exclusivamente de pessoas físicas.

(...)

Pelo contrário, não somente a dor psíquica que pode gerar danos morais. Qualquer abalo no patrimônio moral de uma coletividade também merece reparação.

(...)

Assim, é preciso sempre enfatizar o imenso dano coletivo causado pela agressões aos interesses transindividuais. Afeta-se a boa-imagem da proteção legal a estes direitos e afeta-se a tranquilidade do cidadão, que se vê em verdadeira selva, onde a lei do mais forte impera.

¹¹ In Revista de Direito do Consumidor, n.º 25, janeiro/março de 1998, fls. 80 a 86.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos

Tal intranquilidade e sentimento de desapareço gerado pelos danos coletivos, justamente por serem indivisíveis, acarretam lesão moral que também deve ser reparada coletivamente.

(...)

Há que se lembrar que não podemos opor a essa situação a dificuldade de apuração do justo ressarcimento. O dano moral é incomensurável, mas tal dificuldade não pode ser óbice à aplicação do direito e a sua justa reparação.

(...)

Quanto à prova, verifico que o dano moral já é considerado como verdadeira presunção absoluta. Para o saudoso Carlos Alberto Bittar, em exemplo já clássico, não precisa a mãe comprovar que sentiu a morte do filho; ou o agravo em sua honra demonstrar em juízo que sentiu a lesão; ou o autor provar que ficou vexado com a não inserção de seu nome no uso público da obra, e assim por diante.

O ataque aos valores de uma comunidade, além dos danos materiais que gera, acarreta indiscutível necessidade de reparação moral na ação coletiva. Isso porque, tal qual o dano coletivo material, o dano moral coletivo só é tutelado se inserido nas lides coletivos. Configurando-se o dano moral coletivo indivisível (quando gerado por ofensas aos interesses difusos e coletivos de uma comunidade) ou divisível (quando gerado por ofensa aos interesses individuais homogêneos), em todos os casos somente a tutela macro-individual garantirá uma efetiva reparação do bem jurídico tutelado”.

No caso dos autos, o dano está consubstanciado na prática comercial abusiva, consistente na propagação de publicidade enganosa e formulação de contratos com cláusulas abusivas.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos

A coletividade de pessoas é equiparada a consumidor (art. 2º, p. único, e 29 do CDC). Além disso, a Lei nº 8.884/94, voltada à coibição de práticas concorrenciais desleais e o abuso do poder econômico, estabelece que a coletividade é a titular dos direitos e interesses protegidos (art. 1º, parágrafo único). É mais do que a mera soma dos indivíduos: ela constitui um organismo dotado de identidade própria e distinta. A coletividade possui interesses e valores que são superiores à simples soma dos interesses e valores de cada um de seus membros.

Por todos esses motivos, resta demonstrada a razão do pedido de condenação ao pagamento de indenização ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor (art. 13 da Lei da Ação Civil Pública), pertinente e até mesmo indeclinável para reparar o dano e também para desestimular a ré a reincidir, no futuro, na mesma prática comercial abusiva.

5 - DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR DE SERVIÇOS E DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

No âmbito desta ação, aplica-se o disposto no art. 38 do CDC, segundo o qual:

“O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina”.

Trata-se de uma espécie de inversão *ope legis* do ônus da prova. A tal respeito, invoca-se entendimento de Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin¹²:

“O dispositivo refere-se ao princípio da inversão do ônus da prova que informa a matéria publicitária. A inversão aqui prevista, ao contrário daquela fixada no art. 6º, VIII, não está na esfera de discricionariedade do juiz. É obrigatória. Refere-se



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos

a dois aspectos da publicidade: a veracidade e a correção. A veracidade tem a ver com a prova de adequação ao princípio da veracidade. A correção, diversamente, abrange, a um só tempo, os princípios da não-abusividade, da identificação da mensagem publicitária e da transparência da fundamentação publicitária”.

Compete à requerida, por conseguinte, o ônus de demonstrar cabalmente a inexistência de violação aos princípios da não-abusividade, da transparência e às normas legais apontadas ao longo desta petição inicial.

A inversão do ônus da prova vem prevista no inciso VIII, do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, *in fine*:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;”

Como se pode verificar há duas hipóteses alternativas (o que fica evidenciado pela conjunção alternativa ou) de inversão do ônus da prova: a) em caso de hipossuficiência; e b) em caso de verossimilhança da alegação.

No sentido de serem alternativas as hipóteses, veja-se a lição de Sérgio Cruz Arenhart¹³, *ipsis litteris*:

¹² Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos autores do Anteprojeto, Editora Forense Universitária, 2001, p. 316.

¹³ ARENHART, Sérgio Cruz. Ônus da Prova e Relações de Consumo. In Repensando o Direito do Consumidor. Ordem dos Advogados do Brasil, Seção do Paraná, 2005, pág. 103



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos

“Note-se que o preceito legal prevê situações distintas, não se podendo aceitar a orientação que vê a necessidade da conjugação de ambos os requisitos para a modificação em questão. De fato, há quem sustente que será sempre necessário que surja a verossimilhança da alegação do consumidor e a sua hipossuficiência (aliada àquela). A tese não pode ser admitida, já que o texto legal é claro em exigir apenas uma das situações descritas – sendo inviável, até mesmo para atender ao espírito do preceito, a conjugação de ambos os requisitos. Por outro lado, como se verá a seguir, apenas uma das hipóteses descritas corresponde, efetivamente, a situação em que haverá modificação do critério do ônus da prova.”

Na espécie, verifica-se estar perfeitamente caracterizado o requisito alternativo da **verossimilhança da alegação**, conforme se verifica da análise dos documentos juntados no Inquérito Civil Público, que instruem a presente petição inicial.

Ademais, a verossimilhança da alegação evidencia-se pelo fato da publicidade enganosa promovida pela requerida ser **pública e notória**, o que dispensa a prova de tal alegação, conforme se verifica da leitura do inciso I, do art. 334, do Código de Processo Civil.

Sobre essa afirmação basta que se analise a enorme repercussão do fato na imprensa local, por meio de matéria jornalística acostada ao Inquérito Civil Público, a qual noticia as mesmas práticas danosas descritas na presente ação, mencionando, inclusive, que logo após a denúncia ter ido ao ar a pessoa de José Eduardo Maimone (gerente da empresa *Mente Ativa*) teria se dirigido até a redação do *Capital do Pantanal* e ameaçado os jornalistas ali presentes.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos

Sobre o tema – **inversão do ônus da prova** - veja-se os seguintes julgados do egrégio Tribunal de Justiça do Paraná e do Superior Tribunal de Justiça, *verbis*:

“A regra contida no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, que cogita da inversão do ônus da prova, tem a motivação de igualar as partes que ocupam posições não-isonômicas, sendo nitidamente posta a favor do consumidor, cujo acionamento fica a critério do juiz sempre que houver verossimilhança na alegação ou quando o consumidor for hipossuficiente, segundo as regras ordinárias da experiência, por isso mesmo que exige do magistrado, quando de sua aplicação, uma aguçada sensibilidade quanto à realidade mais ampla onde está contido o objeto da prova cuja inversão vai operar-se” (RESP 140097/SP, julgado em 04.05.2000).”

(TJPR – Ag Instr 0118944-4 – (20498) – Curitiba – 4ª C.Cív. – Rel. Des. Dilmar Kessler – DJPR 03.06.2002)

“De acordo com a Lei (art. 6º, inc. VIII do CDC) a facilitação da defesa dos direitos do consumidor, inclusive com a inversão do ônus da prova, tem em conta tanto a hipossuficiência, que pode ser técnica, quanto a verossimilhança da alegação. Requisitos in casu presentes. Provimento do agravo.”

(TJPR – Ag Instr 0121459-5 – (298) – Curitiba – 8ª C.Cív. – Rel. Juiz Conv. Antônio Renato Strapasson – DJPR 10.06.2002)

“PROCESSUAL CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR – DEFESA DOS INTERESSES OU DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS – (...) INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA – IMPOSSIBILIDADE DA AÇÃO COLETIVA SUPERADA – (...) A regra contida no art. 6º/VII do Código de Defesa do



Consumidor, que cogita da inversão do ônus da prova, tem a motivação de igualar as partes que ocupam posições não-isonômicas, sendo nitidamente posta a favor do consumidor, cujo acionamento fica a critério do juiz sempre que houver verossimilhança na alegação ou quando o consumidor for hipossuficiente, segundo as regras ordinárias da experiência, por isso mesmo que exige do magistrado, quando de sua aplicação, uma aguçada sensibilidade quanto à realidade mais ampla onde está contido o objeto da prova cuja inversão vai operar-se. Hipótese em que a ré/recorrente está muito mais apta a provar que a nicotina não causa dependência que a autora/recorrida provar que ela causa. (...) Ação proposta contra companhias fabricantes de cigarros. Recurso não conhecido.”(STJ – RESP 140097 – SP – 4ª T. – Rel. Min. Cesar Asfor Rocha – DJU 11.09.2000 – p. 00252)

No presente caso, vislumbra-se que o requerido está muito mais apto a provar qual a **inexistência de violação aos princípios da não-abusividade, da transparência e às normas legais**, bem como da (in)existência de **dano moral coletivo**.

Assim, requer-se a **inversão do ônus da prova** relativamente:
a) à propagação de publicidade enganosa e b) a abusividade das cláusulas que restringem direitos dos consumidores; e c) ao dano moral coletivo.

6 - DA ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA

A antecipação de tutela nas ações coletivas, quando preenchidos os requisitos, é de extrema importância para a salvaguarda de direitos fundamentais dos consumidores.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos

O Código de Defesa do Consumidor prevê, expressamente, no art. 84, § 3º, a possibilidade de concessão de medida liminar, da mesma forma que o disposto na Lei n.º 7.347/85, em seu art. 12. Esta possibilidade de concessão de medida liminar nas obrigações de fazer ou não fazer permitem que alguns dos efeitos do provimento final possam ser desde logo implementados. Pertinente a transcrição do artigo 84, § 3º, do CDC:

"Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento de obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.(...)"

§ 3º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é ilícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu."

O instituto da tutela antecipada, em razão de sua importância, também acabou introduzido no próprio Código de Processo Civil por intermédio dos arts. 273 (tutela antecipatória de forma genérica) e 461 (tutela antecipatória das obrigações de fazer e não fazer).

Com efeito, levando-se em consideração o teor do *caput* do artigo 84 do CDC, observa-se claramente que o texto legal se subsume ao presente caso, pois a demora na prestação jurisdicional poderá acarretar prejuízo a todos os consumidores que estão sendo vitimados pela prática enganosa e abusiva descrita nesta petição.

Assim, diante da natural demora na tramitação de uma ação



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos

coletiva, circunstância que poderia oportunizar a continuidade da prática enganosa e abusiva desenvolvida pela MENTE ATIVA EDUCAÇÃO CORPORATIVA LTDA, acarretando prejuízos aos consumidores, o **MINISTÉRIO PÚBLICO** requer, **liminarmente**:

a) seja determinado à demandada que não mais desenvolva as práticas comerciais abusivas consistentes na publicidade enganosa aos consumidores, que são atraídos com promessa de gratuidade nos cursos, mas não a recebem.

b) seja determinada a modificação das cláusulas do contrato de adesão referentes à desistência e à rescisão contratual, que são claramente abusivas, passando a ter o seguinte teor, em destaque no contrato:

“Cláusula 5ª. DESISTÊNCIA – O aluno poderá desistir do presente contrato no prazo de 7 (sete) dias a contar da assinatura, sem qualquer custo ou ônus.

§ 1º. Os valores pagos antecipadamente serão restituídos integralmente, no prazo máximo de 10 dias, ressalvando-se o custo do material didático efetivamente entregue ao aluno.”

“Cláusula 6ª. A qualquer tempo o contrato poderá ser rescindido.

§ 1º A rescisão se dará, incontinenti, pela simples manifestação de vontade do contratante, por qualquer forma e meio em direito admitido, via e-mail, faz, telegrama, telefone, carta, requerimento assinado ou pessoalmente na secretaria da empresa, independentemente de agendamento de horário, em qualquer dia e horário da semana.

§ 2º. A existência de débito em atraso não obstará a rescisão do contrato, e a cobrança se dará pelos meios em direito admitidos.

§ 3º Somente será cobrado o serviço efetivamente prestado, o material didático efetivamente entregue e as aulas efetivamente oferecidas.”

c) seja fixada multa no valor de R\$ 1.000,00 pelo descumprimento de cada uma das obrigações acima impostas, para cada consumidor



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS

Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos

que for lesado em desobediência à decisão judicial, a ser revertido ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor de Corumbá, FMDC – Prefeitura Municipal de Corumbá – CNPJ 03.330.461/0001-10 (Banco do Brasil: Agência 0014-0, Conta Corrente 42.544-3).

DOS PEDIDOS

Ante todo o exposto, o **MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL** requer:

- 1) a autuação da presente petição inicial e dos documentos que a instruem, bem como o seu recebimento e processamento segundo o rito estabelecido na Lei n. 7.347/85 c.c a Lei 8.078/90;
- 2) a **concessão de medida liminar, inaudita altera pars**, para impor à Requerida **Mente Ativa Educação Corporativa LTDA** a **Obrigação de Fazer e de Não Fazer** na forma requerida no **Tópico 6, itens a) e b)** acima, sob pena de fixação de multa na forma do item c) do mesmo Tópico. Para fiscalização da determinação judicial, requer-se seja Oficiado ao PROCON de Corumbá, com cópia da decisão.
- 3) a **inversão do ônus da prova já no início da lide**, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor;
- 4) a **citação** da requerida para integrar a relação jurídica processual, facultando-lhe, no prazo legal, a oportunidade para resposta, sob pena de revelia e confesso;
- 5) seja determinada a publicação de **edital** no órgão oficial, para que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, além de se remeter ofício ao Município de Corumbá-MS para que providencie a publicidade do referido edital, bem como ao PROCON para o mesmo fim, tudo isso com base no art. 94 do Código de Defesa do Consumidor;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS

Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos

6) ao final requer seja confirmada a liminar concedida e **julgada procedente** a pretensão deduzida na presente ação para:

a) CONDENAR a requerida na **Obrigação de Não Fazer** consistente em não mais desenvolver as práticas comerciais abusivas, mais precisamente a publicidade enganosa aos consumidores, que são atraídos com promessa de gratuidade nos cursos, mas não a recebem;

b) CONDENAR a requerida *Mente Ativa Educação Corporativa Ltda* na **Obrigação de Fazer** consistente na modificação das Cláusulas do Contrato de Adesão referentes à “desistência” e à “rescisão” contratual, que são claramente abusivas, passando a ter o seguinte teor, em destaque no contrato (negrito e sublinhado):

“Cláusula 5ª. DESISTÊNCIA – O aluno poderá desistir do presente contrato no prazo de 7 (sete) dias a contar da assinatura, sem qualquer custo ou ônus.

§ 1º. Os valores pagos antecipadamente serão restituídos integralmente, no prazo máximo de 10 dias, ressalvando-se o custo do material didático efetivamente entregue ao aluno.”

“Cláusula 6ª. A qualquer tempo o contrato poderá ser rescindido.

§ 1º A rescisão se dará, incontinenti, pela simples manifestação de vontade do contratante, por qualquer forma e meio em direito admitido, via e-mail, faz, telegrama, telefone, carta, requerimento assinado ou pessoalmente na secretaria da empresa, independentemente de agendamento de horário, em qualquer dia e horário da semana.

§ 2º. A existência de débito em atraso não obstará a rescisão do contrato, e a cobrança se dará pelos meios em direito admitidos.

§ 3º Somente será cobrado o serviço efetivamente prestado, o material didático efetivamente entregue e as aulas efetivamente oferecidas.”



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS

*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos*

- c) fixar multa no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais) pelo descumprimento de cada uma das obrigações acima impostas, para cada consumidor que for lesado em desobediência à decisão judicial, a ser revertido ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor de Corumbá, FMDC – Prefeitura Municipal de Corumbá – CNPJ 03.330.461/0001-10 (Banco do Brasil: Agência 0014-0, Conta Corrente 42.544-3).
- 7) seja a requerida **CONDENADA** ao pagamento de **indenização pelos danos morais coletivos no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), a ser revertido ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor – FMDC – Prefeitura Municipal de Corumbá – CNPJ 03.330.461/0001-10 (Banco do Brasil: Agência 0014-0, Conta Corrente 42.544-3), com juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária;**
- 8) seja a requerida **CONDENADA** (genericamente) à obrigação de indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos causados aos consumidores individualmente considerados, em decorrência das práticas abusivas mencionadas na presente ação, conforme determina o art. 6º, inciso VI, e art. 95, ambos do CDC;
- 9) observância do art. 18 da Lei 7.347/85 e do art. 27 do Código de Processo Civil quanto aos atos processuais requeridos pelo Ministério Público, com a intimação pessoal do Ministério Público para acompanhar todos os atos praticados no processo civil ora instaurado;
- 10) a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos com base no disposto no art. 18 da Lei nº 7.347/85 e no art. 87 da Lei nº 8.078/90.

DAS PROVAS



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS

*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e Crimes Correlatos*

Requer-se a comprovação do alegado pela produção de todo o gênero de provas admitidas em direito, sem exceção, bem como pela documentação acostada.

DO VALOR DA CAUSA

Dá-se à causa o valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), apenas para fins de alçada.

Corumbá/MS, 02 de outubro de 2015.

(assinado digitalmente)

LUCIANO BORDIGNON CONTE

Promotor de Justiça